

## OIRS VIRTUAL

Nuestra institución ha desarrollado en su página Web un espacio abierto de participación a la ciudadanía en la cual pueden derivar sus consultas, reclamos y/o sugerencias para el mejoramiento continuo del servicio.

### COMO FUNCIONA

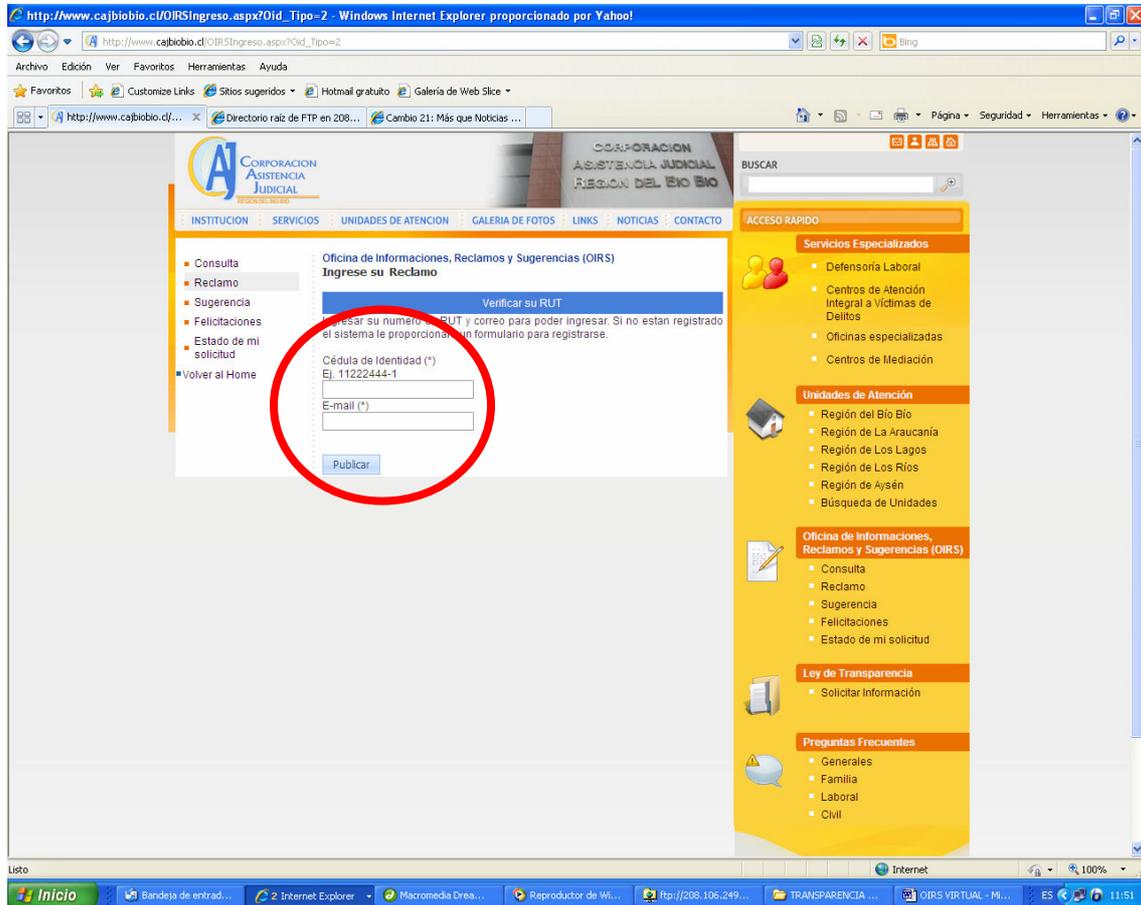
La persona ingresa a [www.cajbiobio.cl](http://www.cajbiobio.cl). En la parte de **"ACCESO RAPIDO"**, está la "oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), que consta de cinco opciones:

- a) Consulta
- b) Reclamo
- c) Sugerencia
- d) Felicitaciones
- e) Estado de mi solicitud

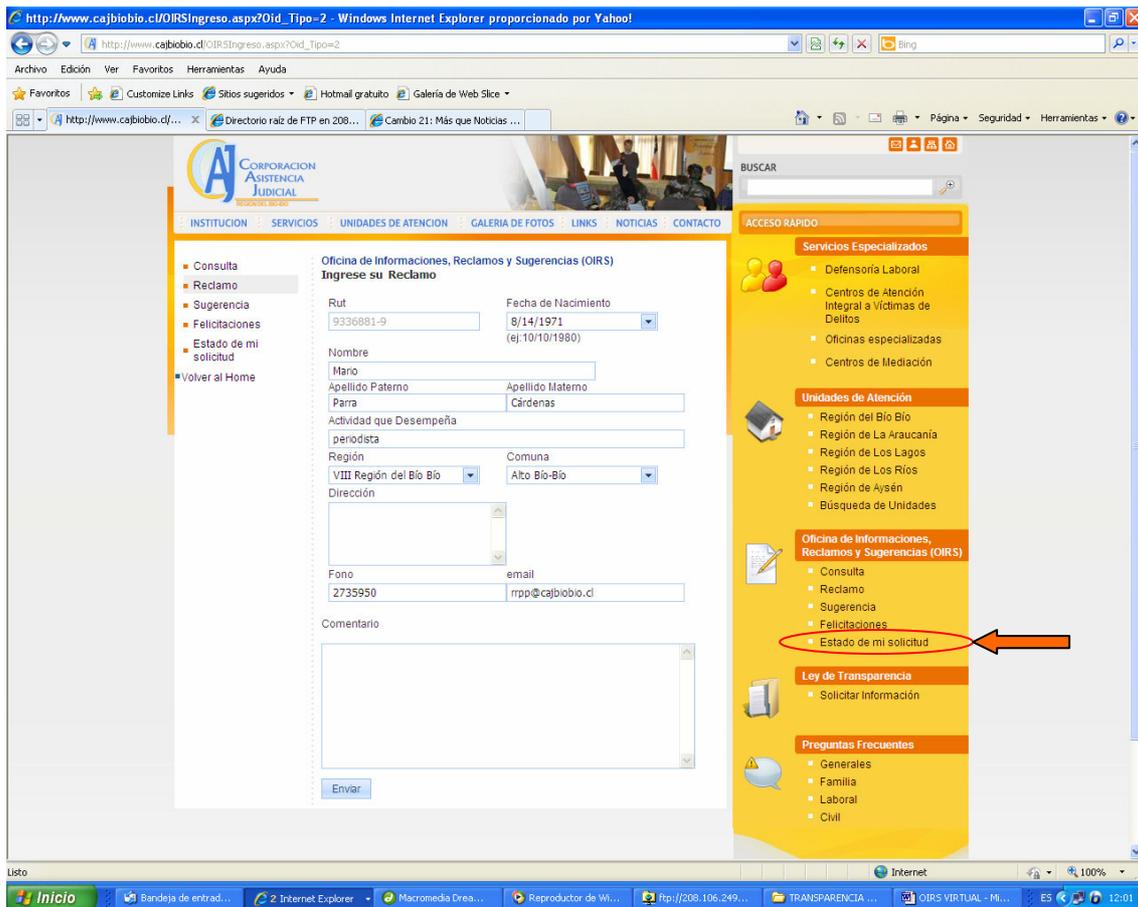
Tal como aparece indicada en la gráfica

The image is a screenshot of a web browser displaying the website of the Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío-Bío. The browser's address bar shows the URL <http://www.cajbiobio.cl/default.aspx>. The website's navigation menu includes 'INSTITUCION', 'SERVICIOS', 'UNIDADES DE ATENCION', 'GALERIA DE FOTOS', 'LINKS', 'NOTICIAS', and 'CONTACTO'. On the right side, there is a 'BUSCAR' search bar and an 'ACCESO RAPIDO' (Quick Access) menu. This menu is divided into several sections: 'Servicios Especializados' (Defensoría Laboral, Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos, Oficinas especializadas, Centros de Mediación), 'Unidades de Atención' (Región del Bío Bío, Región de La Araucanía, Región de Los Lagos, Región de Los Ríos, Región de Aysén, Búsqueda de Unidades), 'Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)' (highlighted with a red circle, containing 'Consulta', 'Reclamo', 'Sugerencia', 'Felicitaciones', and 'Estado de mi solicitud'), 'Ley de Transparencia' (Solicitar Información), and 'Preguntas Frecuentes' (Generales, Familia, Laboral, Civil). The main content area on the left features a 'BIENVENIDA' (Welcome) message and a 'NOTICIAS' (News) section with articles like 'Nueva Fiscal' and 'CAVI's en Intensa Capacitación'. At the bottom, there are links for 'POSTULACIÓN CONCURSO PÚBLICO', 'POSTULACIÓN PRÁCTICA PROFESIONAL', and 'GOBIERNO'. The Windows taskbar at the bottom shows the 'Inicio' button and several open applications, including Internet Explorer and Macromedia Dreamweaver.

Al seleccionar una de las opciones, la página deriva al usuario a una nueva página, donde se le solicita el **RUT** y **CORREO ELECTRONICO**.



Se pincha en “PUBLICAR”, y luego se ingresa al **Formulario de Registro** donde deberá ingresar sus datos personales y de contacto, y redactar el reclamo, sugerencia o felicitación.



El envío y la recepción son automáticos. Existe un profesional encargado de su revisión diaria y respuesta en los plazos establecidos en la Ley.

La solicitud genera un número específico, que sirve para consultar en línea el ESTADO DE LA SOLICITUD: "En Espera" / "En Proceso" / "Con Respuesta"

http://www.cajbiobio.cl/OIRSIngreso.aspx?Oid\_Tipo=2 - Windows Internet Explorer proporcionado por Yahoo!

http://www.cajbiobio.cl/OIRSIngreso.aspx?Oid\_Tipo=2

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Customize Links Sitios sugeridos Hotmail gratuito Galería de Web Slice

http://www.cajbiobio.cl/... Directorio raíz de FTP en 208... Cambio 21: Más que Noticias ...

INSTITUCION SERVICIOS UNIDADES DE ATENCION GALERIA DE FOTOS LINKS NOTICIAS CONTACTO

Corporación ASISTENCIA JUDICIAL

Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

Su N° de solicitud es: **RE10PARR308ALTO11**

Su Consulta ha sido enviada, guarde este número que le servirá para consultar el estado de su requerimiento el cual será respondido a más tardar el día 04/12/2010. Esta información ha sido enviada al correo rrrp@cajbiobio.cl

ACCESO RÁPIDO

Servicios Especializados

Defensoría Laboral

Centros de Mediación

Unidades de Atención

Región del Bio Bio  
Región de La Araucanía  
Región de Los Lagos  
Región de Los Ríos  
Región de Aysén  
Búsqueda de Unidades

Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

Consulta  
Reclamo  
Sugerencia  
Felicitaciones  
Estado de mi solicitud

Ley de Transparencia

Solicitar información

Preguntas Frecuentes

Generales  
Familia  
Laboral  
Civil

Internet 100%

Inicio Bandeja de entrad... 2 Internet Explorer Macromedia Drea... Reproductor de Wi... ftp://208.106.249... TRANSPARENCIA... OIRS VIRTUAL - Mi... ES 12:05

Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://www.cajbiobio.cl/OIRSolicitud\_Buscar.aspx

Más visitados Comenzar a usar Firef... Últimas noticias

http://www.cajbio...itud\_Buscar.aspx

INSTITUCION SERVICIOS UNIDADES DE ATENCION GALERIA DE FOTOS LINKS NOTICIAS CONTACTO

Corporación ASISTENCIA JUDICIAL

Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

Estado de mi solicitud

RUT:

N° de su Solicitud

Aceptar

Si olvidó su N° de solicitud, ingrese el email que ingresó al momento de realizar la solicitud.

Recuperar N° de Solicitud.

ACCESO RÁPIDO

Servicios Especializados

Defensoría Laboral  
Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos  
Oficinas especializadas  
Centros de Mediación

Unidades de Atención

Región del Bio Bio  
Región de La Araucanía  
Región de Los Lagos  
Región de Los Ríos  
Región de Aysén  
Búsqueda de Unidades

Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

Consulta  
Reclamo  
Sugerencia  
Felicitaciones  
Estado de mi solicitud

Ley de Transparencia

Solicitar información

Preguntas Frecuentes

Generales  
Familia  
Laboral  
Civil

Esperando a www.cajbiobio.cl...

Inicio Bandeja de entrad... Corporación de As... Corporación de Asi... Corporación de Asi... OIRS VIRTUAL - M... FORMATO FERIA... Mozilla Firefox ES 17:25

En el caso de los **RECLAMOS**, el profesional a cargo inicia un procedimiento que consiste en solicitar informe al responsable de la unidad respectiva para buscar las instancias de solución al reclamo, o iniciar la gestión que corresponda al requerimiento.